



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Implementación de estándares de calidad para incrementar la
competitividad de la empresa textil Element Underground S.C.R.L, Lima
2016-II

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA

Saavedra Valera, Ebelyn Danae

ASESOR

Mgtr. Ayala Asencio, Carlos

LINEA DE INVESTIGACION

Sistemas de gestión de la calidad

LIMA- PERU

Año 2016

Página del jurado

Dedicatoria

La presente tesis va dedicada a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, a mis padres y mi familia por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y una mejor profesional.

Declaración de autenticidad

Yo Ebelyn Danae Saavedra Valera con DNI N° 71243987, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto por normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Ebelyn Danae Saavedra Valera

Lima, 24 de noviembre del 2016

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de estándares de calidad para incrementar la competitividad de la empresa textil Element Underground S.C.R.L”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

La autora

Índice de contenido

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Presentación	v
Indice de Gráficos.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad problemática:	13
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Internacionales.....	18
1.2.2. Nacionales.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1. Estándares de calidad	23
1.3.2. Competitividad	27
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problema general	29
1.4.2. Problemas específicos.....	30
1.5. Justificación del estudio	30
1.5.1. Justificación técnica	30
1.5.2. Justificación económica.....	30
1.5.3. Justificación social.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.6.1. Hipótesis general.....	31
1.6.2. Hipótesis específicas	31
1.7. Objetivo	32
1.7.1. Objetivo general.....	32
1.7.2. Objetivos específicos	32
II. Método	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables	33
Matriz operacionalización de las variables	35
2.3. Población y muestra.....	36

2.3.1. Población:	36
2.3.2. Muestra:	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.4.1. Técnicas:.....	37
2.4.2. Instrumentos:	37
2.5. Validez y confiabilidad:	38
2.5.1. Validez:	38
2.5.2. Confiabilidad:	38
2.6. Método de análisis de datos	38
2.6.1. Análisis descriptivo:.....	38
2.6.2. Análisis Inferencial:	38
2.7. Aspectos éticos	39
III. Desarrollo de la propuesta	40
3.1. Situación actual:.....	40
3.2. Plan de aplicación de la mejora:	42
3.3. Implementación:.....	44
3.4. Situación mejorada:.....	48
3.4.1. Diagrama de flujo:	48
3.5. Análisis económico financiero:	58
IV. Resultados.....	60
4.1. Análisis de la hipótesis general:	60
4.1.1. Análisis descriptivo:.....	60
4.1.2. Prueba de normalidad:	61
4.1.3. Prueba Z de Wilcoxon:	62
4.2. Análisis de la hipótesis específica “Calidad”:	63
4.2.1. Análisis descriptivo:.....	63
4.2.2. Prueba de normalidad:	64
4.2.3. Análisis Wilcoxon:	64
4.3. Análisis de la hipótesis específica “Productividad”:.....	65
4.3.1. Análisis descriptivo:.....	65
4.3.2. Prueba de normalidad:	67
4.3.3. Análisis Wilcoxon:	67
V. Discusión	69
VI. Conclusión	71

VII. Recomendaciones.....	72
VIII. Referencias bibliográficas:	74
Anexos	79
Matriz de coherencia.....	86

Índice de tablas

Tabla 1: Cantidad de prendas falladas (Und)	14
Tabla 2: Cantidad de prendas faltantes (Und)	14
Tabla 3: Problemas encontrados en Element Underground S.C.R.L	15
Tabla 4: Producción 2015	40
Tabla 5: Tiempos del servicio de confección por taller y tipo de prenda 2015	41
Tabla 6: Tiempo de servicio de acabados por prenda y taller 2015	42
Tabla 7: Tiempo de servicio de lavanderías por prenda y taller 2015	42
Tabla 8: Órdenes de compra realizadas en los meses de Abril y Mayo	50
Tabla 9: Órdenes de compra realizadas en los meses de Agosto y Setiembre	51
Tabla 10: Producción en unidades y metros de Abril y Mayo	51
Tabla 11: Producción en unidades y metros en los meses de Agosto y Setiembre	52
Tabla 12: Reclamos atendidos en los meses de Abril y Mayo	52
Tabla 13: Reclamos atendidos en los meses de Agosto y Septiembre	53
Tabla 14: Relación de producción con prendas reprocesadas	53
Tabla 15: Relación de producción con prendas reprocesadas Agosto y setiembre	54
Tabla 16: Tiempos de servicio en los meses de Abril y Mayo	54
Tabla 17: Tiempos de servicio en los meses de Agosto y Setiembre	55
Tabla 18: Tiempos estándar del servicio	55
Tabla 19: Tiempos de servicio en los meses de Abril, Mayo, Agosto y Setiembre	56
Tabla 20: Resumen de datos variable Competitividad	57
Tabla 21: Precios del servicio	58
Tabla 22: Precios de las prendas	59
Tabla 23: Análisis descriptivo de la variable dependiente	60
Tabla 24: Prueba de normalidad	61
Tabla 25: Estadísticos descriptivos Competitividad antes y después	62
Tabla 26: Estadísticos de contraste	62
Tabla 27: Análisis descriptivo de la dimensión Calidad	63
Tabla 28: Prueba de normalidad dimensión calidad	64
Tabla 29: Estadísticos descriptivos Calidad	65
Tabla 30: Estadísticos de contraste dimensión calidad	65
Tabla 31: análisis descriptivo de la dimensión productividad	66
Tabla 32: Prueba de normalidad dimensión eficacia	67
Tabla 33: Estadísticos descriptivos Productividad	67
Tabla 34: estadísticos de contraste dimensión productividad	68

Índice de Gráficos

Grafico 1: Grafico de Frecuencia	16
Grafico 2: Diagrama de Ishikawa o espina de pescado	17
Grafico 3: Cronograma de Implementación de estándares de calidad	43
Grafico 4: Diagrama de flujo	49
Grafico 5: Histograma de la competitividad antes vs. la competitividad después	61
Grafico 6: Histograma calidad antes vs. Calidad después	64
Grafico 7: Histograma de la productividad antes vs. Productividad después	66

RESUMEN

La Tesis se resume en la implementación de estándares de calidad, como alternativa de solución para incrementar la competitividad en la empresa textil Element Underground S.C.R.L , en base a evaluación de distintos datos y operaciones en función a los productos obtenidos en un periodo de 60 días, basando el estudio en las distintas prendas producidas por la empresa.

Para la recolección de información de la variable dependiente, se elaboraron fichas de observación y plantillas que fueron llenados por el área de producción.

Inicialmente se analizarán los estándares de calidad dimensionada en calidad de insumos y productos, calidad del procesos y calidad del servicio siendo factores que afectan positivamente y negativamente la competitividad de la empresa. En cuanto al alcance de sus productos, además del correcto manejo de esta información (tomando los datos encontrados en la empresa y tratando de mejorar los estándares que los rigen).

Los resultados muestran que los estándares no incrementan la competitividad ya que el p valor ($\text{sig.} = 0,05$) es mayor en todos los casos, por lo tanto se acepta la hipótesis nula (H_0).

Conjuntamente a esta evaluación se realizara una propuesta de solución a la falta de comunicación en proceso y a los controles de calidad para establecer una serie de estándares que registren y evalúen en gran parte estas fallas o logros obtenidos, finalmente se propondrá alternativas de mejora para que la competitividad incremente, siendo los logros alcanzados la disminución considerable de los precios de las prendas al por mayor y el mayor control de los lotes de mercaderías enviados a los servicios terciarizados.

ABSTRACT

Thesis are summarized in the implementation of quality standards, as an alternative solution to increase the competitiveness in textile company Element underground S.C.R.L, based on evaluation of different data and operations according to the products obtained in a period 60 days, basing the study in the different clothes produced by the company.

For data collection of the dependent variable is developed sheets observation and templates that were filled by the production area.

Initially analyzed quality standards sized as inputs and products, quality processes and quality of service being factors affecting positively and negatively competitiveness of the company. As for the scope of their products, in addition to the proper handling this information (taking the data found in the company and trying to improve standards that govern).

The results show that standards not increase competitiveness as the p value ($GIS. = 0, 05$) is greater in all cases, therefore is accepted the null hypothesis (H_0).

Together to this evaluation is made a proposal solution to the lack of communication process and the quality controls to establish a series of standards to register and assess largely these failures or achievements, finally propose alternatives improvement for competitiveness increase, being achieved the decrease considerable prices clothing wholesale and highest control lots of goods sent to the tertiarized services.